

## ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh promosi penjualan, bukti fisik, dan proses terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Subang. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi penjualan, bukti fisik, dan proses terhadap loyalitas nasabah, dimana promosi penjualan, bukti fisik, dan proses sebagai variabel bebas (X) dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat (Y).

Metode penelitian yang dipergunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data hasil penyebaran kuisioner pada nasabah yang datang di BCA Cabang Subang. Untuk dapat mengetahui pengaruh promosi penjualan, bukti fisik, dan proses terhadap loyalitas nasabah digunakan analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi dan uji t.

Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil  $Y = 1,301 + 0,063X_1 + 0,193X_2 + 0,250X_3$ . Artinya bahwa setiap peningkatan promosi penjualan satu satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,063, setiap peningkatan bukti fisik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,193, dan setiap peningkatan proses sebesar satu satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,250. Sedangkan koefisien determinasi hasil penelitian diperoleh sebesar 75,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain (kualitas pelayanan, citra perusahaan, bauran promosi, dll) yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 5% (0,05) atas dasar hasil uji tersebut maka diputuskan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang artinya ; promosi penjualan, bukti fisik, dan proses mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Promosi Penjualan, Bukti Fisik, Proses, dan Loyalitas.